

TOP DE MARKETING E VENDAS | ADVB 2025

CATEGORIA: COOPERATIVISMO

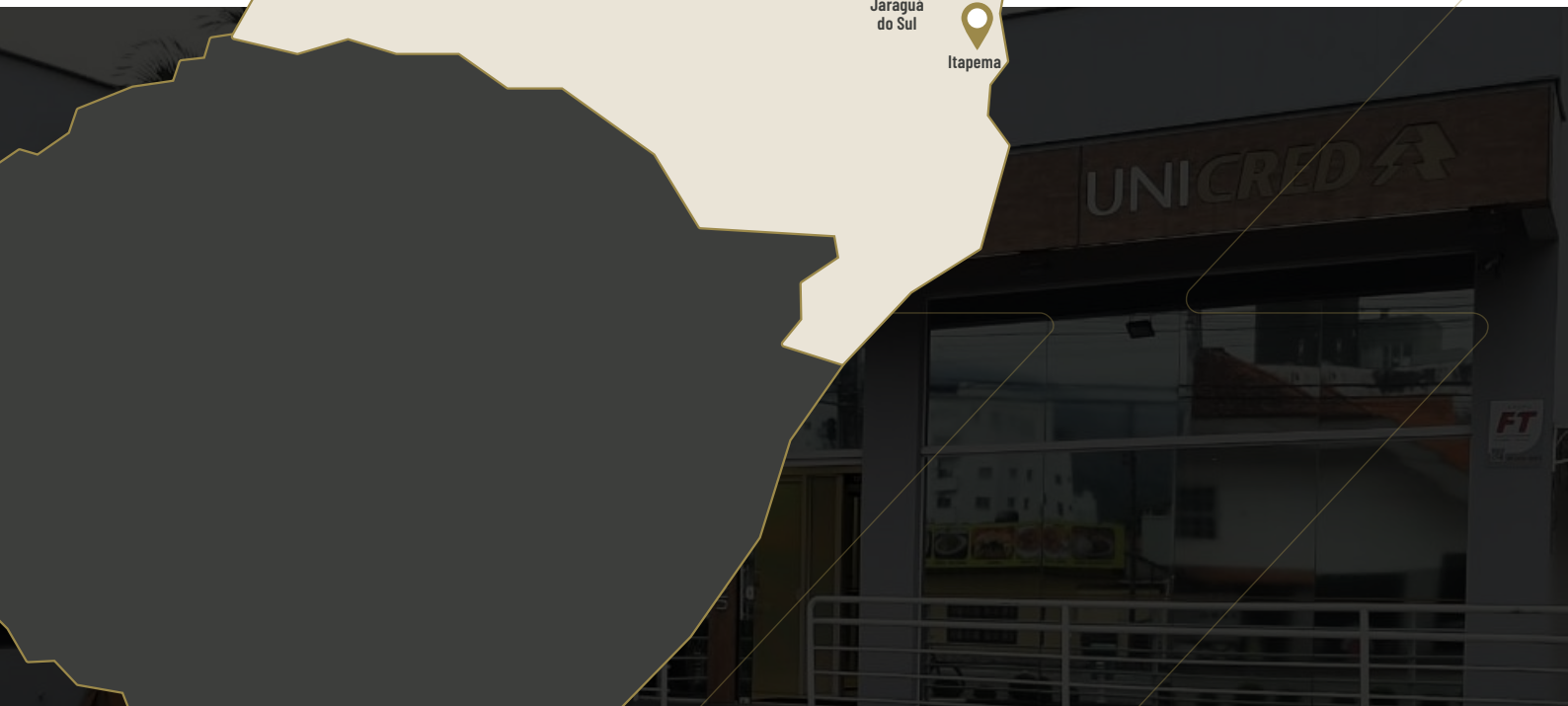
 *mais*

EM MENOS
DE UM
MINUTO

PERFIL DA EMPRESA

A Unicred União é uma cooperativa de crédito com sede em Itajaí - SC, que atua em mais de 50 municípios de Santa Catarina e Paraná. Está presente em importantes polos econômicos e sociais dos dois estados e já conta com 32 mil cooperados.

São 32 agências em operação, em cidades como Itajaí, Balneário Camboriú, Navegantes, Itapema, Joinville, Jaraguá do Sul, São Bento do Sul, Canoinhas, Mafra e Porto União, em Santa Catarina; e Curitiba, São José dos Pinhais e Ponta Grossa, no Paraná.



A cooperativa se destaca pelo crescimento sustentável e por resultados sólidos (em R\$, retirados do mais recente balanço, em 31 de dezembro de 2024):

**3,8 bilhões**

Ativos robustos

**2,6 bilhões**

Depósitos consistentes

**2 bilhões**Carteira de crédito
diversificada e
em expansão**61,6 milhões**Resultados expressivos, reflexo
da confiança dos cooperados e
da gestão responsável - sobras
(distribuídas aos cooperados)

Mais do que números, a Unicred União representa a força do cooperativismo de crédito. Oferece soluções financeiras que geram prosperidade coletiva e fortalecem o desenvolvimento regional. Com base em valores como proximidade, ética, inovação e cooperação, a cooperativa reafirma todos os dias seu compromisso em cuidar do patrimônio dos cooperados, apoiar seus projetos de vida e contribuir para comunidades mais justas e sustentáveis.

UNICRED

AGÊNCIA mais

A semente de uma transformação

Foi na Unicred União que nasceu, em 2016, a Agência Mais – a primeira agência digital do cooperativismo de crédito brasileiro, com sede em Joinville.

Conhecida simplesmente como “Mais”, ela é digital, mas tem atendimento 100% humanizado. Uma equipe preparada e com autonomia atende de forma rápida e eficaz qualquer demanda do cooperado.



A ideia surgiu de uma constatação: com mais de 90% das transações feitas por canais digitais, como pagamentos e depósitos, o papel das agências precisava mudar. Assim, a Mais foi criada para ser o suporte remoto dos cooperados, resolvendo suas demandas de forma instantânea.

Enquanto isso, as agências físicas passaram a ser espaços de consultoria financeira personalizada e convivência. Além do atendimento, oferecem coworking, espaço gourmet e outros ambientes pensados para aproximar ainda mais o cooperado da marca Unicred União.



A lógica por trás da Mais é simples: resolver sem burocracia. O time de atendimento tem autonomia total para solucionar desde uma operação simples até a contratação de crédito – sem precisar passar por gerência de agência física.

O contato é feito por WhatsApp, telefone ou chat do app Unicred. A equipe é formada por 14 especialistas, que atendem os 32 mil cooperados 24 horas por dia, 7 dias por semana. O grande diferencial é justamente este: como são especialistas, eles conseguem dar a resposta na hora.

Atendimento

24h
por dia**7 dias**
por semana

para

32 mil
cooperados

A experiência da Mais inspirou o livro **Feito à Mão – As pessoas no centro das transformações**, escrito pelo diretor executivo da cooperativa, Marcelo Vieira Martins. No livro, ele conta toda a criação da agência, desde 2016, quando a ideia de um atendimento digital começou a ser construída. A obra rendeu prêmios importantes: Prêmio Aberje Região Sul 2021 e Prêmio Somos Coop 2022.



Desde então, mais de 600 pessoas já visitaram a Mais em busca de inspiração para criar suas próprias agências digitais. Elas vêm de cooperativas de crédito de diferentes sistemas do cooperativismo financeiro nacional. O resultado dessa intercooperação é visível: 12 agências digitais já nasceram a partir dessas visitas.

600
visitantes

12
novas
agências
digitais

Quem visita a Mais recebe um kit com tudo o que precisa para replicar o modelo: número ideal de profissionais, formação recomendada, softwares, hardwares e até uma lista de fornecedores. Um guia completo para facilitar a disseminação desse conhecimento.

Hoje, a Agência Mais realiza cerca de 1.750 atendimentos por dia, com um índice de satisfação que ultrapassa 97%.



1.750
atendimentos
por dia

97%+
satisfação

Entre todos os serviços prestados pela equipe de especialistas da Mais, estes são os **10 mais utilizados** pelos cooperados:

1. **Conta Corrente**
2. **Cartão**
3. **Empréstimo**
4. **Aplicação**
5. **Limite**
6. **Unitoken**
7. **Seguro**
8. **Operações IB/APP**
9. **Pix**
10. **Senha**

Sinopse - Resumo do projeto

O projeto **Mais em menos de um minuto** nasceu em 2024, na Unicred União, com o objetivo de elevar a experiência digital dos 32 mil cooperados a um novo patamar.

A satisfação do cooperado quanto à resolução de suas demandas estava assegurada, conforme todas as pesquisas realizadas até então. Porém, existia um descompasso entre a proposta de valor da agência e o tempo de resposta ao cooperado: **o atendimento precisava ser mais ágil, sem perder o caráter humano.**



O projeto assumiu o desafio de **atender todo cooperado em até 1 minuto**, garantindo que cada demanda fosse recebida imediatamente e direcionada ao profissional mais apto a resolvê-la. A combinação de prontidão humana qualificada e acompanhamento rigoroso das expectativas do cooperado reduziu etapas desnecessárias e acelerou a solução das solicitações.

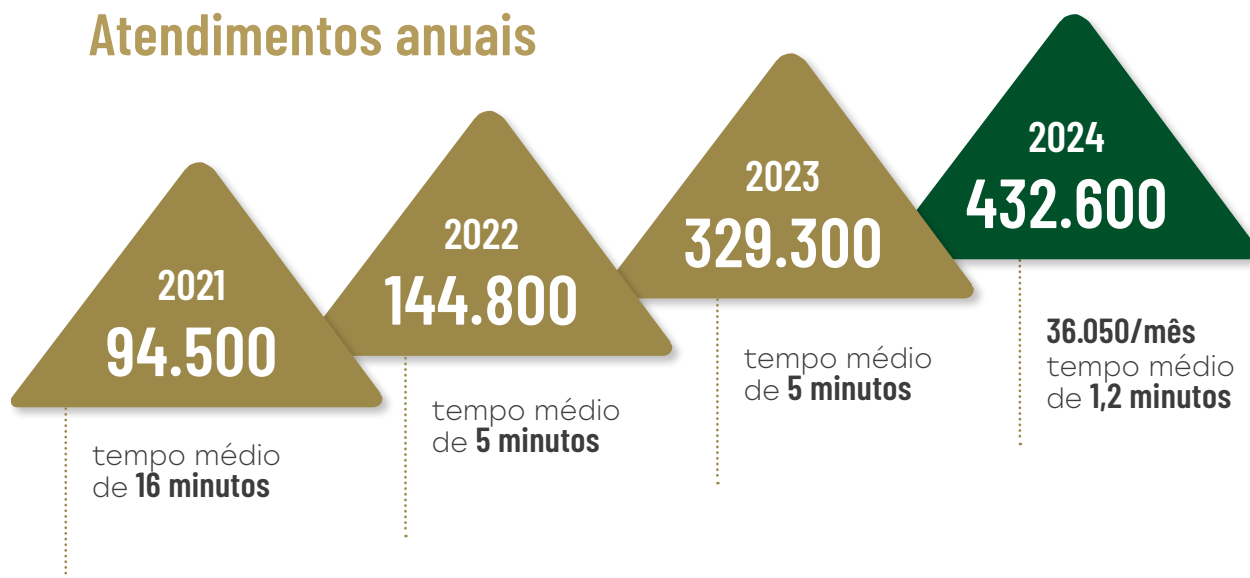
O resultado é um modelo de atendimento digital que une agilidade, eficiência e empatia, encantando cooperados de todos os perfis – inclusive aqueles acima de 50 anos, que representam uma parcela relevante da base. **E ainda: nenhum cooperado interage com robôs ou menus. Tudo é realizado por um atendimento humano qualificado.**



Objetivo - Problema resolvido

Com o crescimento da Agência Mais, o aumento da demanda tornou o atendimento um desafio estratégico:

Atendimentos anuais



Em 2024, com 432.600 atendimentos anuais (36.050/mês), tornou-se imperativo reduzir drasticamente o tempo de resposta para atender às expectativas dos cooperados e acompanhar o crescimento exponencial da demanda.

O desafio:

Garantir o atendimento inicial em até 1 minuto, oferecendo uma experiência mais rápida, fluida e qualificada, sem abrir mão da proximidade humana que caracteriza o cooperativismo. Importante: o cooperado que opta por fazer contato via WhatsApp pode usar o recurso de envio de mensagem de voz que terá sua demanda atendida igualmente.

Estratégias e soluções adotadas para atingir o objetivo

1

Diagnóstico (2023)

Identificação da discrepância entre volume crescente de atendimentos e tempo médio de resposta.

Mapeamento de gargalos e etapas que impactavam a agilidade.

2

Definição da meta (2024)

Compromisso de atender todo cooperado em até 1 minuto.

Criação de protocolos internos priorizando velocidade sem comprometer qualidade.

3

Reforço da equipe e capacitação

Formação de um time de especialistas com autonomia para resolver demandas no ato.

Treinamentos constantes, alinhando eficiência operacional e empatia.

4

Otimização de processos e tecnologia

Monitoramento em tempo real dos atendimentos com relatórios e indicadores.

Integração de ferramentas: Simplechat (WhatsApp), Ubots (ChatUnicredMobile), Fastway (telefone), Tom Ticket (demandas internas) e Power BI (painéis de controle).

Ajuste de fluxos para eliminar etapas desnecessárias e agilizar transferências.

5

Cultura da prontidão humana qualificada

Postura proativa: retorno de chamadas não concluídas, acompanhamento ponta a ponta e briefings internos nas transferências.

Prioridade no contato direto com o cooperado, gerando surpresa positiva e fortalecendo confiança.

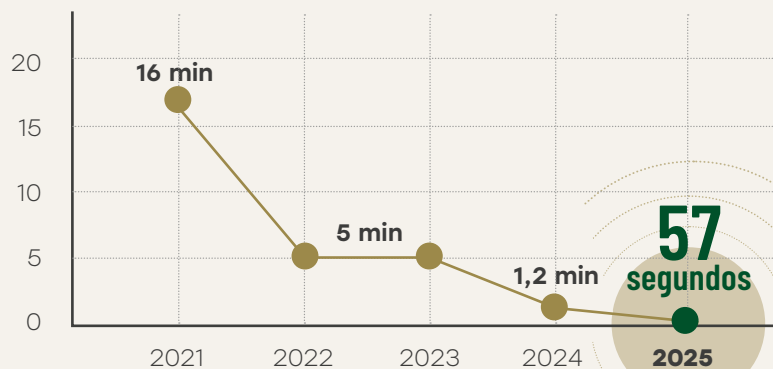
Todas as demandas são atendidas. Nenhuma fica sem resposta.

Quando um especialista da Mais não consegue resolver, há envolvimento da equipe das agências físicas e é responsabilidade da Mais monitorar esse tempo de atendimento e o retorno ao cooperado.

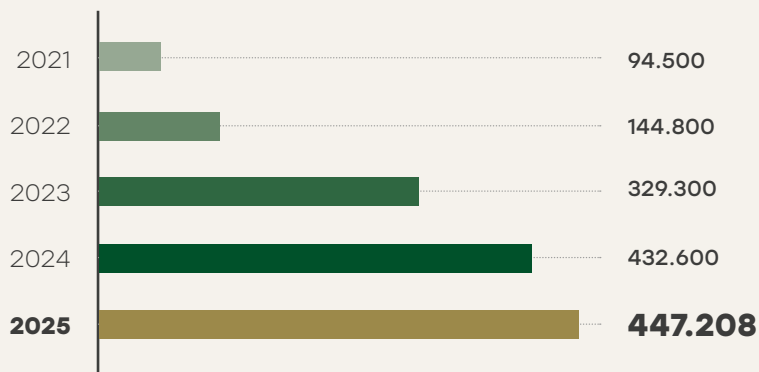
Resultados obtidos quantitativos e qualitativos

QUANTITATIVOS

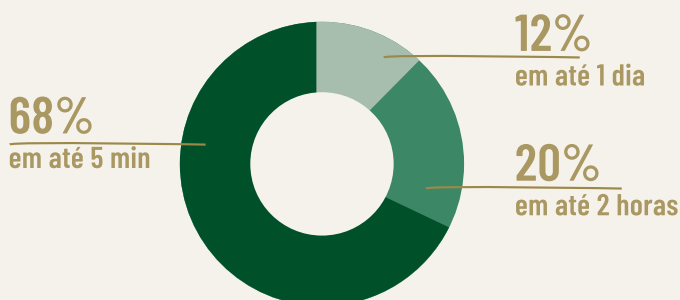
Tempo médio de atendimento:



Volume de atendimentos:



Solução de solicitações:



Satisfação do usuário da Mais:

94%
antes

97%
depois

de implantar o atendimento em até um minuto:

QUALITATIVOS



72% das manifestações na Ouvidoria são **elogios**, invertendo o padrão do mercado.

Cooperados relatam **surpresa positiva** com agilidade e empatia do atendimento.

Eliminada a percepção de demora, substituída por **confiança e encantamento**.

Modelo consolidado como referência no cooperativismo de crédito: **inspirou 12 agências digitais semelhantes e atraiu mais de 600 visitantes em benchmarking**.

Atendimento reconhecido como diferencial estratégico, **fortalecendo fidelização e reputação institucional**.

Satisfação do cooperado em ser atendido rapidamente e sempre por um ser humano, sem necessidade de interagir com menus ou robôs.

12 novas agências digitais criadas a partir da visita e orientação de implantação realizadas na Agência Mais, em Joinville.

UNICRED 